



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas

Guía para la alineación del servicio de mesa de ayuda con los estándares de TI: Itil, caso práctico: Reniec

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Miguel Ángel LUYO PINEDA

ASESOR

María Rosa DAMASO RIOS

Lima, Perú

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TITULO DE LA TESINA

**GUIA PARA LA ALINEACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE
AYUDA CON LOS ESTANDARES DE TI: ITIL, CASO PRÁCTICO:
RENIEC**

Autor : Luyo Pineda, Miguel Angel
Asesor : Damaso Rios, María Rosa
Título : Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas
Fecha : Noviembre 2013

RESUMEN

Este presente trabajo se analiza la situación actual de que se realiza en el servicio de mesa de ayuda en RENIEC, la cual genera malestar en los usuarios finales tanto como para los operadores de mesa de ayuda. Por lo tanto el objetivo de este trabajo es la creación de una guía que pueda alinear el proceso de mesa de ayuda con los estándares de TI utilizando ITIL.

En el desarrollo de la presente guía se aplicará las buenas prácticas de ITIL las cuales se describirán a través del desarrollo de la presente guía.

Palabra claves: ITIL, TI, RENIEC, MESA DE AYUDA.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TITULO DE LA TESINA

**GUIA PARA LA ALINEACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE
AYUDA CON LOS ESTANDARES DE TI: ITIL, CASO PRÁCTICO:
RENIEC**

Autor : Luyo Pineda, Miguel Angel
Asesor : Damaso Rios, María Rosa
Título : Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas
Fecha : Noviembre 2013

ABSTRACT

This study analyzed the current situation that is done in the service RENIEC help desk, which generates unrest in both end users and operators help desk. Therefore, the aim of this work is to create a guide that can align the help desk process with IT using ITIL standards.

In the development of this guide will apply ITIL best practices which will be described through the development of this guide.

Key words: ITIL, TI, RENIEC, HELP DESK.